

Calitatea – acces la succes, nr. 9/2007

EDITORIAL

- Tudor Maruntelu, *Este nevoie de premii ale calitatii?*

INFO/EVENIMENT

- Serviciile oferite de Primaria Piatra Neamt tind catre standarde europene
- Certificarile SRAC in lunile mai si iunie 2007

MANAGEMENTUL CALITATII

- Alexandrina Filip, Gabriela Harangus, Marius Dan, *Analiza de risc pe sistem integrat – Metoda CALITOP bazata pe metoda FMEA*

Pentru a evalua corect un sistem, produs/serviciu sau proces, referitor la potentialele probleme ce pot aparea sau la modurile de defectare, cu scopul de a le preveni inainte ca acestea sa apara, poate fi folosita, ca instrument, Analiza Modurilor de Defectare, a Efectelor si Criticitatii (FMECA/AMDEC).

- Steliana Cojocariu, *Particularitati privind implementarea principiilor modelului american al TQM in industria ospitalitatii*

Premiul Calitatii Malcolm Baldrige reprezinta modelul american al Managementului Calitatii Totale, criteriile lui reprezentand o adevarata provocare pentru organizatiile care doresc sa le implementeze pentru a atinge excelenta in afaceri, iar singurele organizatii din industria ospitalitatii care au reusit sa-l obtina sunt hotelurile de lux Ritz Carlton (de doua ori, in 1992 si 1999) si lantul de restaurante tip fast-food Pal's Sudden Service (singurul castigator al acestui premiu la categoria afaceri mici-restaurante in anul 2001).

- Lucia Violeta Melnic, Cosmin Dobrin, Ana-Maria Topalu, *Metode de evaluare a performantelor in cadrul organizatiilor prestatoare de servicii*

Pentru a putea determina performantele obtinute in urma implementarii managementului total al calitatii, au fost create diverse metode – premii acordate periodic acelor organizatii care indeplinesc anumite caracteristici. Aceste premii descriu cum ar trebui sa fie organizatia excelenta, astfel incat prescriptiile lor sa poata fi folosite ca referinta pentru diagnostic. Cele trei premii sau metode de evaluare mai importante la nivel international sunt: Premiul national pentru calitate Deming (Japonia), Premiul national pentru calitate Malcolm Baldrige (SUA), Premiul european al calitatii.

- Sebastian Ceptureanu, Eduard Ceptureanu, *Total Performance Scorecard, instrument al managementului bazat pe cunoitinte*

Acest articol este rezultatul studiilor care au avut ca principal obiectiv identificarea unei abordari foarte speciale si moderne a managementului in organizatiile de succes ale secolului XXI: integrarea obiectivelor organizationale cu asteptarile individuale ale resurselor umane. Dr. Hubert Rampersad a descoperit un asemenea instrument, iar autorii articolului au gasit necesar sa reflecteze asupra lui si sa caute sa identifice, pe baza unor analize viitoare, modalitatea de aplicare in mediul de afaceri romanesc a acestei abordari manageriale moderne.

- Octavian Ionescu, *Prima provocare in BPM: descoperirea si inventarierea proceselor*

Acest articol incearca sa raspunda la intrebarea: unde si cum implementez BPM (Business Process Management) in organizatia mea?

Dupa ce vom fi hotarat sa investim in BPM (vedeti articolul precedent – C-as nr. 7-8/2007 – privind cele 5 motive pentru implementarea BPM), ar trebui sa putem raspunde la intrebarea de mai sus.

Sa incepem prin a selecta cele mai importante procese si sa le im-bunatatim? Care sunt de fapt cele mai relevante/importante procese din cadrul companiei? Sa le prioritizam mai intai si sa facem un top al hartilor proceselor de afaceri? Sau poate o mega-harta pentru a ne putea orienta in „jungla hartilor de proces”... CE SA FACEM MAI INTAI? Raspunsul la aceasta intrebare este esential pentru succesul imple-mentarii BPM.

- Lucretia Mariana Constantinescu, *Schimbarea promovata prin implementarea calitatii totale in intreprindere (I)*

Managementul calitatii totale este un sistem modern de conducere care isi propune „starnirea calitatii prin antrenarea intregului personal in actiunea de realizare a calitatii si extinderea notiunii de calitate la intreaga activitate a organizatiei”.

MANGEMENTUL MEDIULUI

- Elena Dumitru, *Aplicarea timbrului verde la produsele electrice si electrocasnice*

Introducerea responsabilitatii pentru DEEE a producatorului implica o schimbare a finantarii managementului deseurilor. In sistemul obisnuit, cetatenii care arunca produsele platesc municipalitatii pentru ridicarea acestor deseuri. Acest lucru se realizeaza fie prin taxe generale, fie prin taxe speciale.

MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR

- Floarea Baicu, Andrei Mihai Baicu, *Curba de acceptabilitate a riscului*

Determinarea nivelului de risc prin metode matematice, riguroase, cu rezultate reproductibile in timp, permite ca decizia privind stabilirea prioritatilor de tratare si de adoptare a masurilor de reducere sa se faca pe criterii cat mai obiective, iar evaluarile sa poata fi reluate periodic in vede-rea imbunatatirii continue a planului de tratare a riscurilor din organizatie.

In lucrare este propus un model matematic pentru stabilirea nivelului de risc, pornind de la definitia de baza a riscului, de la probabilitatea de aparitie a unor incidente de securitate si consecintele manifestarii acestora, pe baza unei curbe de acceptabilitate, o curba hiperbolica.

SOCIETATEA INFORMATIONALA

- Valentina Mihaela Ghinea, *Managementului Riscului in e-business creste performanta afacerilor*

Noi modalitati de a face afaceri, noi fluxuri de venituri, costuri scazute – iata o parte dintre oportunitatile oferite de e-business. Insa, departe de a fi o simpla navigare pe Internet, e-business implica suficiente riscuri, posibil a fi intalnite la orice pas. Comitetele executive ale companiilor au datoria de a le recunoaste, de a le analiza, evalua si de a le limita, in cadrul procesului de Management al riscului. Cum procesele e-business tind sa devina o parte insemnata a operatiunilor marilor companii, apare si necesitatea integrarii e-Business Risk Management-ului pretutindeni in procesele lor de Management al riscului.

ACADEMICA

- Dan Bogdan Ionescu, *Asupra „preciziei” indicatorilor de capabilitate ai proceselor tehnologice*

In acest articol, pornind de la un serial (neterminat inca) relativ la teoria si practica indicilor de capabilitate (vezi [2,3,4]), ne propunem sa studiem influenta erorilor generate de mijloacele de masurare asupra adecvantei indicilor clasici de capabilitate Cp, Cpk de a descrie in mod real capabilitatea unui proces. Pe baza constructiei lui H.J. Mittag (1997) s-a evaluat „precizia” indicilor afectati de erori, in comparatie cu cei clasici.

- Dan Gogoncea, *Aplicarea sistemelor fuzzy in dinamica proceselor globale de standardizare in managementul calitatii (VI)*

Logica fuzzy ofera suportul matematic necesar pentru modelarea incertitudinii, specifica domeniului managementului calitatii.

Firmele de specialitate ofera o abundenta de produse software dedicate operarii cu sistemele fuzzy, care deja s-au impus in domeniul re-glarii automate, al regasirii informatiilor in baze de date, al logicii, al modelarii sistemelor mari sau incomplet definite etc.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- ASE Bucuresti, RENA, *Calitate – Management – Integrare europeana*